

INDICATEUR 31

Traitement des difficultés, réclamations et aléas



Critère 7 : Recueil et prise en compte des appréciations et réclamations — Amélioration continue

« Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par celles-ci, des aléas survenus en cours de prestation. »

Catégories concernées : AFC, CBC, VAE, CFA (indicateur commun).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer l'existence de modalités formalisées de traitement des difficultés, des réclamations et des aléas, et leur mise en œuvre effective.

L'auditeur vérifie :

- L'existence d'une procédure formalisée de traitement des réclamations
- Un canal de recueil clairement identifié et accessible à toutes les parties prenantes
- Le traitement effectif des réclamations reçues (accusé de réception, analyse, réponse, suivi)
- La gestion des aléas en cours de prestation (remplacement formateur, problème technique, absence)
- La traçabilité : registre des réclamations avec dates, contenus, traitements et clôtures

Points d'attention :

- Un registre vide après 18 mois d'activité sera questionné : l'auditeur veut voir le système vivre
- L'indicateur 31 alimente l'indicateur 32 (amélioration continue) : les réclamations doivent déboucher sur des actions d'amélioration
- Les aléas (problèmes techniques, absences formateur, changements de planning) doivent aussi être tracés et gérés

ÉLÉMENTS DE PREUVE — EXEMPLES CONCRETS

Procédure de traitement :

- Procédure écrite décrivant les étapes : réception, accusé de réception, analyse, traitement, réponse, clôture, suivi
- Délais de traitement définis (ex. : accusé de réception sous 48h, réponse sous 15 jours)
- Identification du responsable du traitement des réclamations

Registre des réclamations :

- Tableau de suivi structuré : date de réception, émetteur, objet, analyse, action corrective, date de clôture, satisfaction de l'émetteur
- Exemples de réclamations traitées avec les réponses apportées
- Statistiques : nombre de réclamations, délai moyen de traitement, taux de résolution

Gestion des aléas :

- Procédure de gestion des imprévus (remplacement formateur, panne technique, annulation)
- Preuves de communication aux bénéficiaires en cas d'aléa
- Comptes rendus de gestion d'aléas avec solutions mises en œuvre

Canaux de recueil :

- Adresse mail dédiée ou formulaire de réclamation sur le site internet

- Coordonnées du responsable qualité mentionnées dans le livret d'accueil et les convocations
- Possibilité de déposer une réclamation par courrier, mail ou téléphone

Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
• Traitement partiel des réclamations ou des aléas	• Absence de modalités de traitement des difficultés et réclamations
• Procédure existante mais incomplète ou non systématiquement appliquée	• Réclamations non traitées ou sans suivi
	• Absence de traçabilité des réclamations et de leur traitement

QUESTIONS DE L'AUDITEUR ET RÉPONSES ATTENDUES

Question de l'auditeur	Réponse attendue / Bonne pratique
Quelle est votre procédure de traitement des réclamations ?	Nous avons une procédure formalisée en 5 étapes : 1) Réception de la réclamation (mail, courrier, téléphone, formulaire en ligne), 2) Accusé de réception sous 48h, 3) Analyse par le responsable qualité sous 5 jours, 4) Réponse et action corrective sous 15 jours, 5) Clôture et vérification de la satisfaction. Tout est tracé dans notre registre des réclamations.
Pouvez-vous me montrer votre registre des réclamations ?	Voici notre registre (montrez). En 2025, nous avons reçu 7 réclamations : 3 portaient sur des conditions matérielles, 2 sur le contenu de formation, 1 sur le formateur, et 1 sur un problème de facturation. Toutes ont été traitées dans le délai de 15 jours. Pour chaque réclamation, vous pouvez voir : la date, l'émetteur, l'objet, l'analyse, l'action corrective et la date de clôture.
Comment les parties prenantes peuvent-elles déposer une réclamation ?	Plusieurs canaux sont à leur disposition : une adresse mail dédiée (qualite@organisme.fr) indiquée dans le livret d'accueil et sur notre site internet, un formulaire en ligne sur notre site, la possibilité d'écrire par courrier ou d'appeler le responsable qualité. Le questionnaire de satisfaction comporte également un espace pour signaler une difficulté.
Comment gérez-vous les aléas en cours de prestation ?	Nous avons une procédure de gestion des imprévus : en cas d'absence d'un formateur, un remplaçant est mobilisé sous 24h grâce à notre vivier d'intervenants. En cas de problème technique, notre support intervient immédiatement. Les bénéficiaires sont informés par mail ou SMS. Chaque aléa est consigné dans un registre dédié avec la solution apportée.
Si vous n'avez aucune réclamation, comment le justifiez-vous ?	En tant que nouvel entrant, nous n'avons pas encore de réclamations car notre activité démarre. Cependant, notre procédure est opérationnelle : les canaux de recueil sont en place, le registre est créé, et le responsable qualité est identifié. En surveillance, l'auditeur pourra vérifier que le système fonctionne.

Conseil pratique : L'indicateur 31 attend un système vivant, pas un registre vide. Mettez en place des canaux de réclamation visibles et accessibles. Même les aléas mineurs (problème de vidéoprojecteur, retard d'un formateur) méritent d'être tracés. Les réclamations doivent alimenter l'amélioration continue (indicateur 32).